



【患者満足度調査結果】

平成20年12月から

平成21年2月実施

【外来編】
2~6面に掲載

ス、「改築工事に伴つ騒音」の設問を追加しました。

4 回収率

回収率は、外来90.0%、入院

60.0%でした。

「協力していただきました患者様に、お礼申しあげます。

【調査結果は2面以降に掲載】

平成16年2月に患者サービス評価を行い、「医療の質の向上に反映させたため、「患者サービス評価委員会」を設置し、患者満足度調査や待合時間調査などを実施しています。

委員会では、毎回、患者満足度調査や待合時間調査などを実施する。これは、具体的な方法、実施期間、設問なども検討している。

平成20年12月から本年2月に実施した「患者満足度調査」の結果を報告します。

1 調査目的

当院の現状や様々な業務改善に関する「患者満足度」をアンケートを実施し、その結果を集計、分析して、今後の更なる患者サービス向上に役立てることを目的としています。

また、調査を継続し、改善の進行度の比較も行っており

2 実施期間・調査対象

配布・回収に閑むる調査期間は、平成20年12月10日から平成21年2月28日までの3か月間となりました。

外来対象は無作為抽出した患者様500人、入院対象は退院が決定した患者様で、入院中の200人をお願いしました。

アンケート用紙の回収につづいては、1階フロアに回収箱を設置しました。

3 調査内容

20年度は19年度の内容に加え、外来調査の項目では、職員の「礼仪」や「言葉づかい」を含めた接遇面での設問において職種の項目を追加し、駐車場に関する質問も実施しました。また、入院調査では、「看護計画」や「クリーカルパ

改築工事のため使用できる駐車場は、下図のとおりとなりております。

「迷惑をお掛けしておりますが、何卒ご理解びご協力ををお願いいたします。

下図①~④の駐車場は市役所駐車場をご利用下さい。

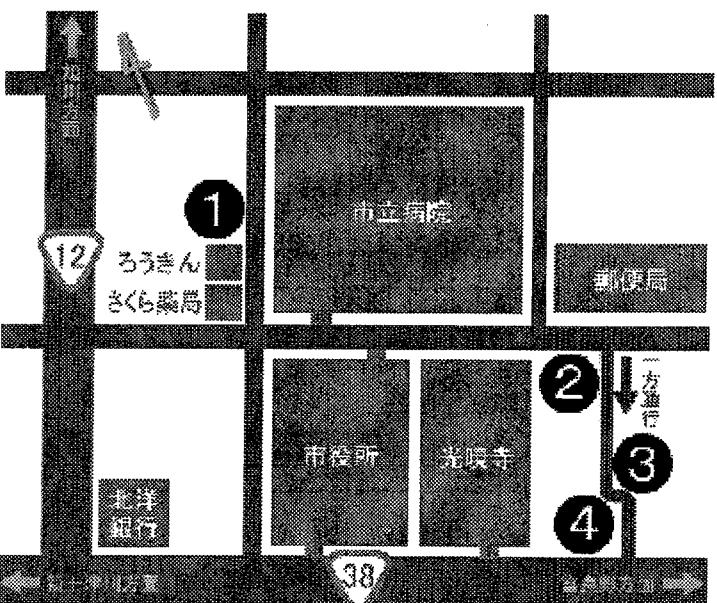
●駐車場①~④の利用時間は、7時30分から17時30分までです。利用時間以外は、施錠しますので「ア承ります」。

●救急などで休日・夜間に来られる場合は市役所駐車場をご利用ください。

●車の停の方は必ず名駐車場の看板で確認し、表示の内容に従つて駐車願います。

●駐車場②③④の前の道路は一方の駐車、周辺への路上駐車や他の駐車場の無断使用は遠慮願います。

また、当院には救急車で搬送された患者もいることから診療までに時間がかかる場合もあります。インフルエンザの休日対応につきましては、当院の他、休日夜間糖尿病センターも行っていますので理解願います。



【「1」意見箱より】

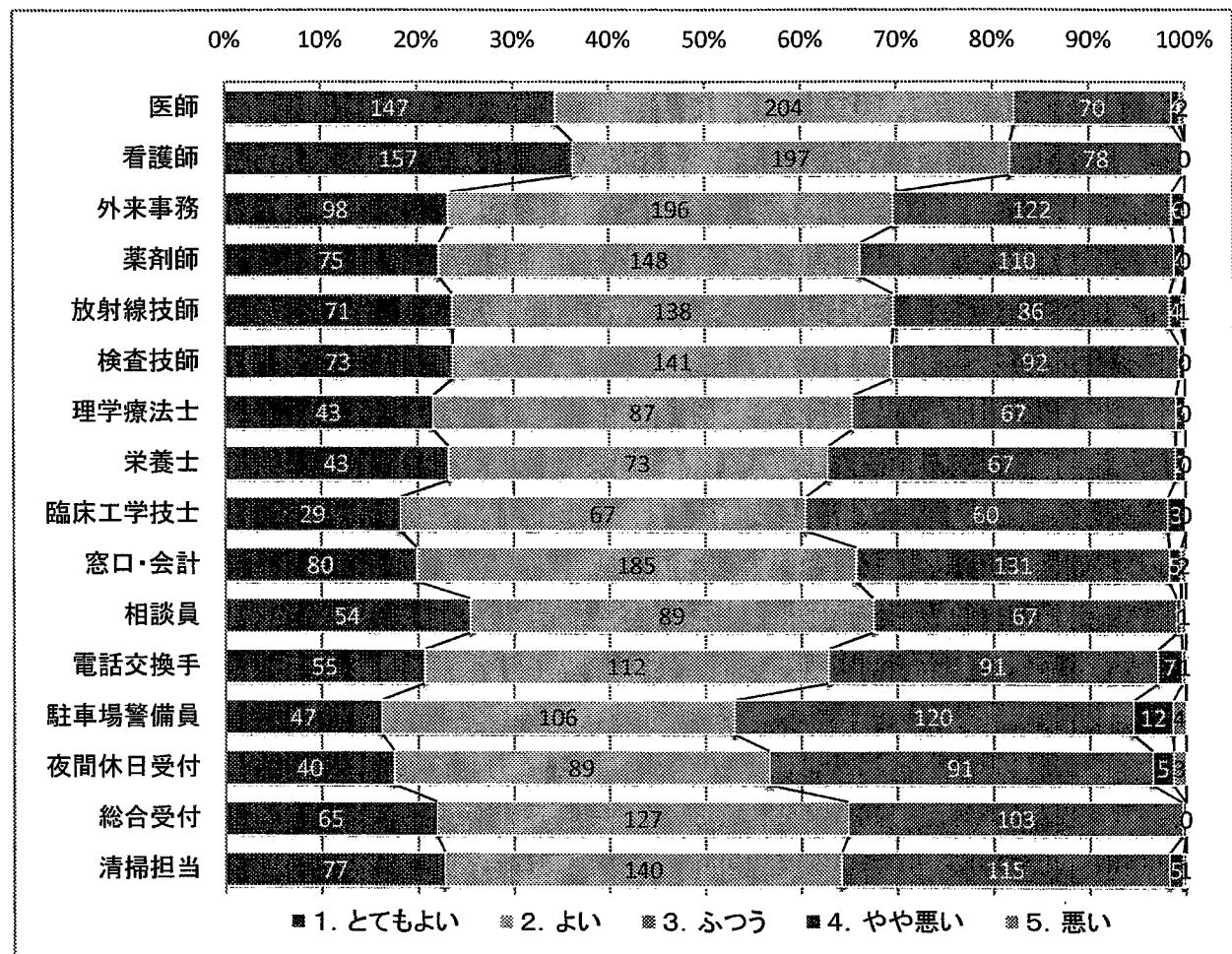
○先日の休日に救急外来を取

れだけインフルエンザが流行っているにもかかわらず、先生が1人しかおらず、すごい時間がかかり大変な思いをしました。このような時期くれば、先生の数を1人でも増やしていたら助かるのですが。A. 当院の救急外来については、医師1人、看護師2人で対応していますが、専門科の医師の診療が必要となる場合、各科の医師が対応する」となっています。

また、当院には救急車で搬送された患者もいることから診療までに時間がかかる場合もあります。インフルエンザの休日対応につきましては、当院の他、休日夜間糖尿病センターも行っていますので理解願います。

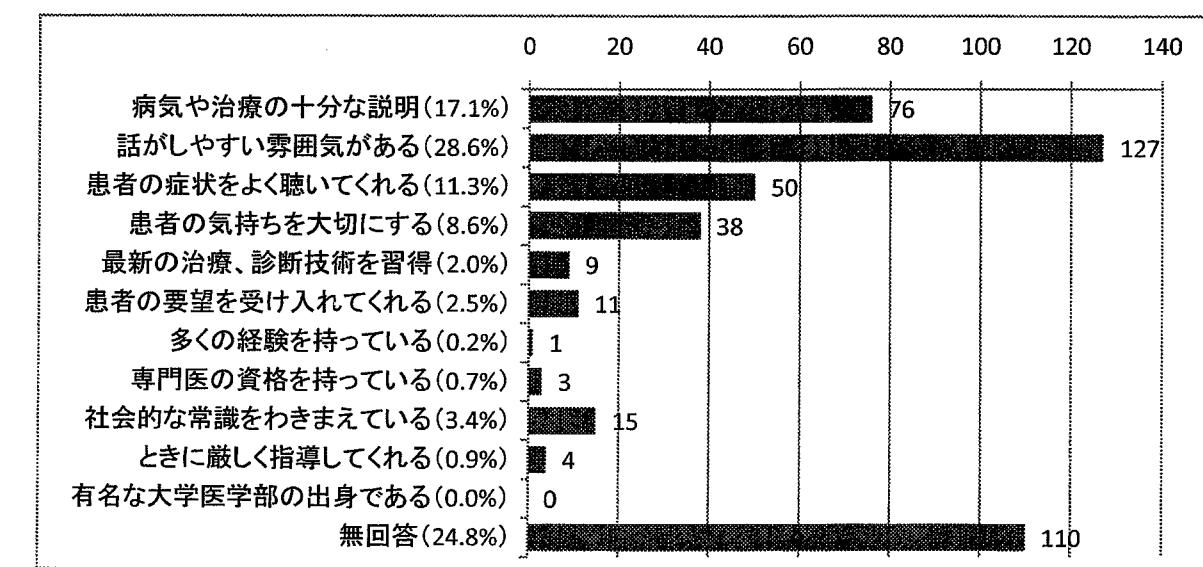
質問3 職員の礼儀や言葉づかいはいかがですか

図2 病院スタッフの対応グラフ(無回答を除く)



質問4 医師に一番望まれることは何ですか

図4 良い医師のイメージグラフ



【自由回答】

- 非常に親切心が大である(透析室)(70代男性)
- 治療の時、もう少し話をかけてほしい。(10代男性)
- 医師に慣れた頃に退職されることが度々…長期間いてくれる先生を望みたい。(50代女性)
- 治してくれることがもっとも望まれる。(30代女性)
- 望む事はいっぱいあります。全部応えるのは難しいでしょうが最大限の努力をしてほしい。(40代女性)
- 私の担当医はとてもよい先生ですので満足です。(70代女性)

患者満足度調査(平成20年度)

滝川市立病院 患者サービス評価委員会

7. 調査結果

A. 外来調査(回収率90.0%)

選択肢	回答数	比率
本人	398	88.4%
家族	49	10.9%
無回答	3	0.7%
総計	450	100.0%

(3) 性別

選択肢	回答数	比率
男性	149	33.1%
女性	291	64.7%
無回答	10	2.2%
総計	450	100.0%

(2) 回答される方の年齢

選択肢	回答数	比率
10歳代	12	2.7%
20歳代	16	3.6%
30歳代	49	10.9%
40歳代	65	14.4%
50歳代	83	18.4%
60歳代	113	25.1%
70歳代	84	18.7%
80歳以上	24	5.3%
無回答	4	0.9%
総計	450	100.0%

(4) 現在受診されている診療科数

科数	合計	合計
1科	274	60.9%
2科	104	23.1%
3科	49	10.9%
4科	8	1.8%
5科	5	1.1%
6科	0	0.0%
7科	0	0.0%
8科以上	0	0.0%
無回答	10	2.2%
総計	450	100.0%

質問1 職員からの説明は適切でしょうか

選択肢	医師からの説明	看護師の説明	他医療スタッフの説明	
よくわかる	140	31.1%	99	22.0%
わかる	170	37.8%	164	36.4%
ふつう	69	15.3%	66	14.7%
ややわかりにくい	7	1.6%	0	0.0%
わかりにくい	4	0.9%	2	0.4%
無回答	60	13.3%	60	13.3%
総計	450	100.0%	450	100.0%

【自由回答】

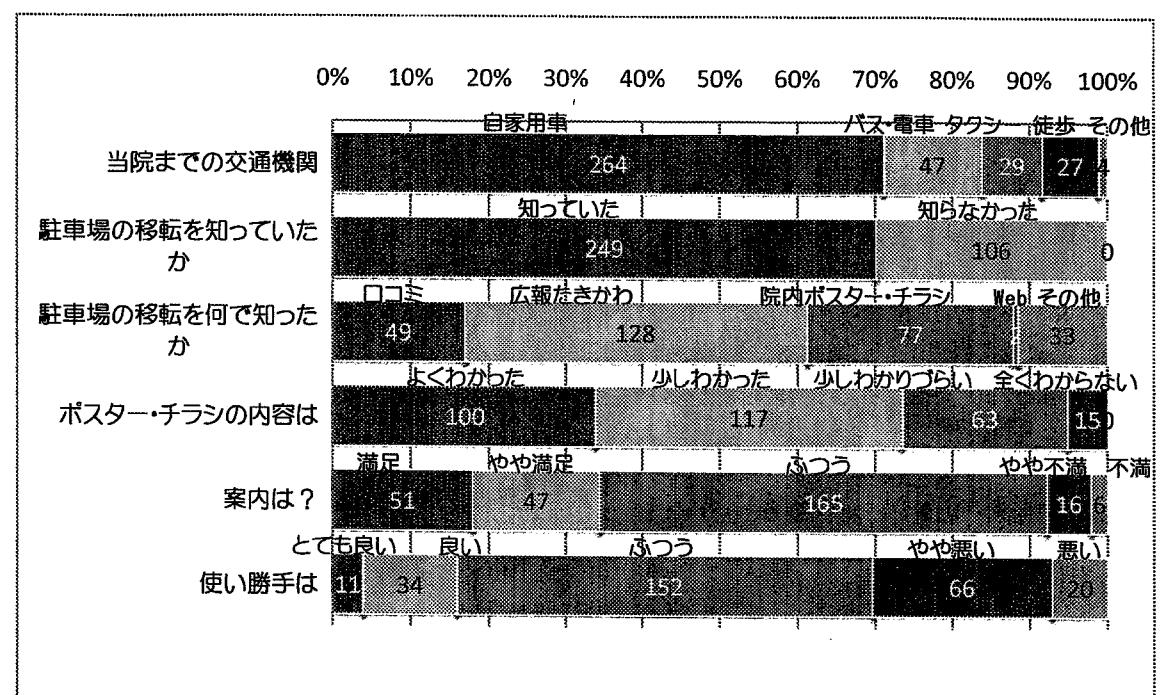
- 血液検査の結果だけを聞いてもよくわからない。よくするためには、生活上どのように改善すべきか、こちらから聞かなくても、詳しく説明してくれると、もっと、わかりやすいし、医師も信頼できると思う。(40代女性)
- 朝、受付前で課長職らがあいさつで迎えていますが時間の無駄です。もっと時間があるなら駐車場に出て車の整理をしてほしい。今の整備員では全く話にならない。(70代男性)
- 忙しいのは、わかりますが、じゃけんに対応される事がある。気をつけて欲しい。(70代女性)
- わからない事があって聞きたくても、窓口に人がいなかった、中に看護師さんがいても、なかなか気付いてもらえないことが多い(40代女性)
- 診断ができない症状については「経過観察」と言う言葉で終わりにしないで、考案している病名を本人又は家族に伝える必要がある。(医師へ)(30代男性)
- 説明が不足したり十分説明したりない所を深く理解し先生と患者がピッタリ理解できるところまで近寄って欲しい。(50代男性)
- 人によって気のきかない事務窓口の人がある。(30代女性)
- 説明は一度ではなく何回もしてほしい(70代女性)

質問2 診療内容はご満足いただけましたか(前回:医療についての印象はいかがですか)

選択肢	症状についてのすばやい対応	患者様への対応の公平さ	プライバシーへの配慮	
とてもよい	85	18.9%	73	16.2%
よい	187	41.6%	158	35.1%
ふつう	98	21.8%	111	24.7%
やや悪い	14	3.1%	6	1.3%
悪い	0	0.0%	2	0.4%
無回答	66	14.7%	62	13.8%
総計	450	100.0%	450	100.0%

- X先生の受診の時、変に看護師さんが先生と受診者に気を遣っているのがおもしろい。(30代女性)
- プライバシーに関しては、どの診察室も完全個室にでもしない限り、守られないと思います。個室でなければ話がつつぬけになってしまって。新築の病院はどういうふうになっているのかしら?(40代女性)
- 受付から診察を受けるまでの待ち時間が長いようです。(40代女性)
- 先生は、いつもよく話を聞いて下さり、分かりやすく説明して下さい。(80代女性)

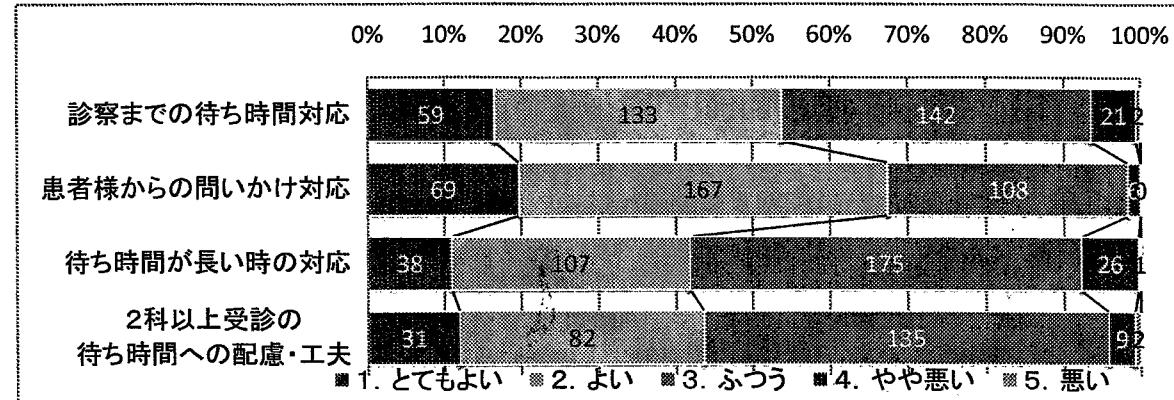
質問7 外来アンケート 駐車場についてお聞きします



- 車と車の間が狭かったので、少し広くお願いします。（50代女性）
- 除雪が悪いため、とめる所がデコボコして、つめてとめるのに少し不便を感じた。（30代女性）
- 大駐車場が必要です。（70代男性）
- 今は車で来る人が多いので、広い駐車場がよかったです。だから、今回病院はもっと場所を変えて立て直すべきだと思いました！（40代女性）
- 入口玄関も良いか道路入口からでも指導があればありがたい。（50代女性）
- 障がい者利用場所の工夫をしてほしい。（50代女性）
- 障がい者用の駐車場をもう少し病院に近い所に多く設置して欲しい。（50代女性）
- 市役所の駐車場はすみやかに案内するか状況の説明をしてほしい。誘導員はいるが何もしていない。（50代男性）
- 見舞客などは遠くの駐車場を使って欲しい。具合が悪い時や、検査の時間が迫っている時は、遠くに行くのは大変です。（40代女性）
- 駐車の仕方の改善（市役所）2台分を1台で使用している。（60代男性）
- 職員（看護師）が同じ場所にとめているようですが、新しい駐車場では分けて下さい。（40代女性）
- 駐車券は必要なのかわからない。（20代女性）
- なるべく早めに自転車の置き場を元に戻してほしいです。（20代女性）
- 局の前に駐めた事があったが、入ると出にくく、それから使ってない。せまい。
- 子どもが熱を出して受診する時は、寒い中をたくさん歩かせるのも抵抗があるので、病院前に十分な駐車スペースがあると助かります。今現在の駐車場の職員の方は、とても親切で車の誘導など…とても助かっています。（30代女性）
- 体の不自由な方のための配慮に欠けていると思います。市役所駐車場から病院に来るためには信号を渡らなければならぬが冬は特に道路も駐車場も『ツルツル』歩くのも大変そうに見えました。（30代女性）
- 子供が小さいと具合が悪いから病院に来るので離れた場所に止めると歩いてくるのが大変だ。（30代女性）
- 質問にも記載したが歩くのもつらい身障者が駐車場を何所も探し廻るのが非常につらい、困難である。（70代女性）
- 駐車スペースをもっと広くすべき患者さんの為に。（30代男性）

質問5 看護師についてお聞きします

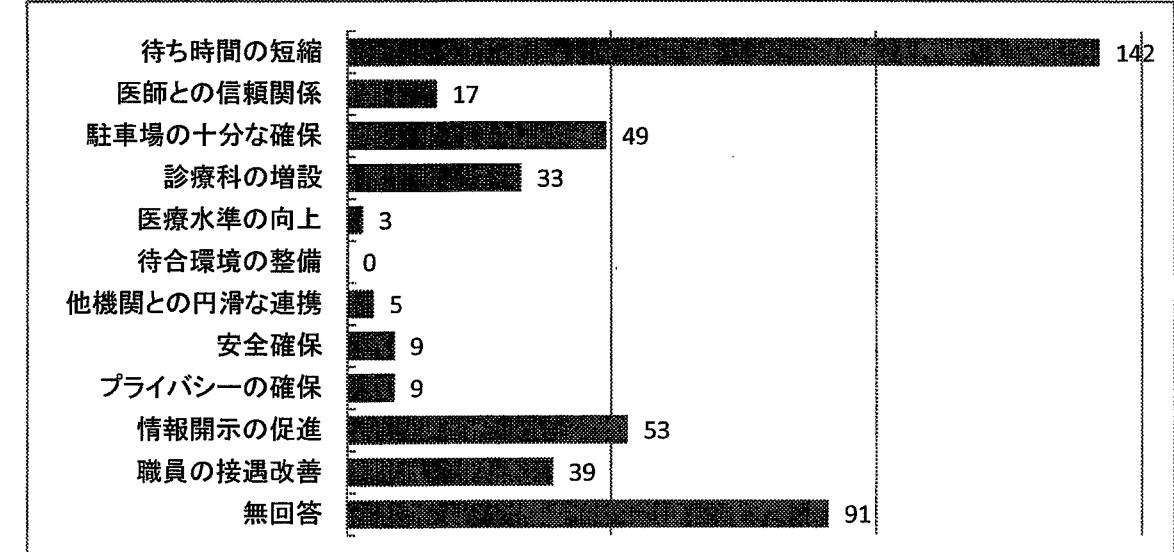
図5-1 外来看護師の接遇グラフ（無回答を除く比率）



【自由回答】

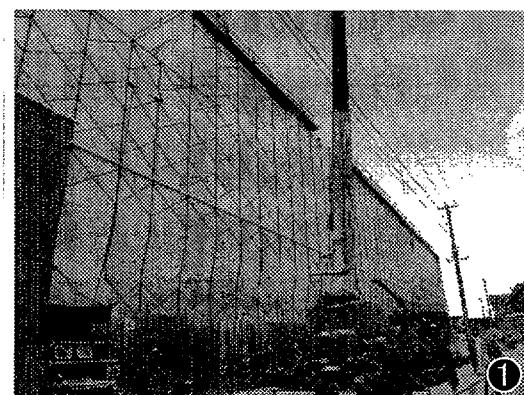
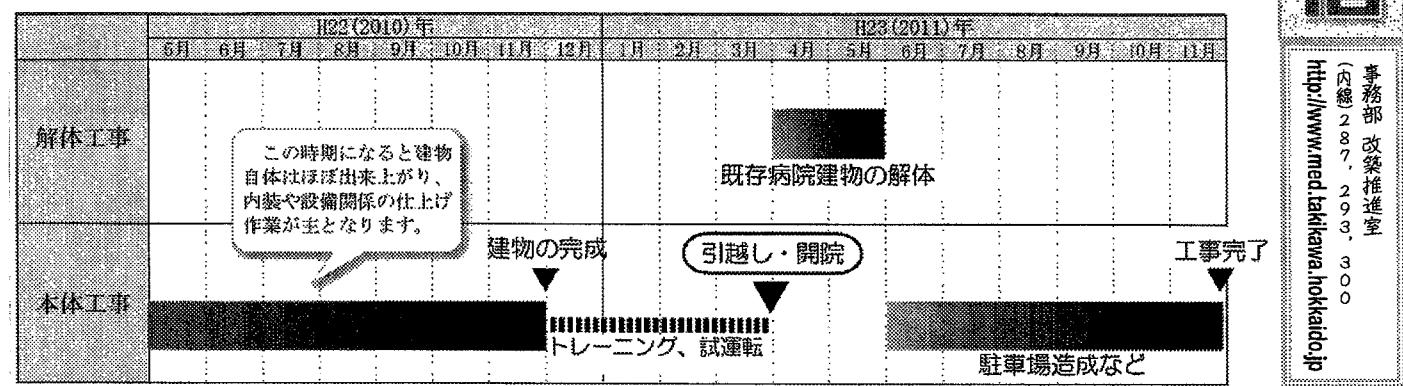
- 窓口や電話などで問い合わせにも親切に答えてもらるのでとてもうれしいです。（30代女性）
- とても良くて言うことがないです。（10代男性）
- 医師に聞きたい事があるのに、早く早くみたいに対応されてせかされている感じがして、焦ってうまく聞けない事がある。看護師の人は1人1人に時間を掛けてられないだろうし、"流れ"もあるのかもしれないけれど、こちらとしては、少し辛く感じる。せめて、聞こうとしている時にさえぎらないでもらえばと思う。（20代女性）
- 待ち時間が長い時。前は何もなかったのですが、今は時間が遅れている時など知らせてくれるでとても良いと思います。（50代女性）
- 総合して不親切さが目立つ。一人一人の対応をよりよく向上させて欲しい。（40代女性）

質問6 病院に一番望まれることは何ですか



【自由回答】

- ひとつだけの回答は難しいです。（60代女性）
- 工事中とはいえ身障者の駐車場の確保をもっと適格に整理してほしい（70代男性）
- 待ち時間の短縮を強く望みます。（30代男性）
- 担当医が変わりすぎる。（50代女性）
- 十分な医師の確保（30代女性）
- 院内の他科との連携を良くしてほしい。（30代男性）
- 仕事の間に診察して頂いているので待ち時間の短縮は出来る限り対応して頂けると助かります。（30代）
- 待つスペースも少なすぎるが、予約している時間に来ても呼ばれないのは、予約の意味がない。（30代女性）
- 駐車場の十分の確保はあたりまえだと思う。具合が悪いから病院に来ているのだから。（50代女性）
- この病院に来て良かったです。（70代男性）



平成22年を迎えて、建替え工事の方も着々と進んでいます。おかげさまで事故などもなくほぼ予定通りに進んでいます（上記工程表参照）。

ア階段建ての新病院。建物自体は今年の年末までに完成する予定です。その後約3か月の準備期間を経た後、春先に院内全体の引越しが行ないます。

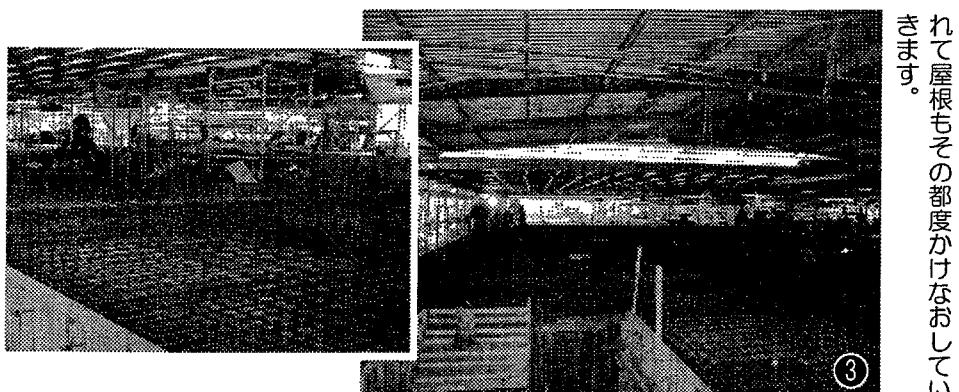
清々しい療養環境が整うまであともう少しです。引き続きみなさんのご協力をお願ひします。

----- ● ----- ● -----

前回の『建替え通信』からおよそ3か月が経ちました。「免震装置」の設置状況、鉄骨が次々と組まれていく様子などを写真も交えながら紹介しました。今回は養生シートですっぽりと覆われた内部の様子をご紹介します。



写真③は、3階の病棟付近の写真です。まだ床にはコンクリートが打たれておらず鉄筋の配筋状況がわかります。屋根がかかっていませんが、これは雪対策用の仮設の屋根で、工事が上階に進むに連



現在も、写真のような配筋・型枠工事、コンクリート打設などを中心に作業が進められており、徐々に上陸へと進んでいきます。次号でも、着々と進んでいく工事の様子をみなさんご紹介したいと願います。

【自由記載欄】

- 病院が新しくなる事は、もう決定した事なので仕方ないかもしれないが、人口減や高齢化が進む中で、財源は間に合うのか、後で市税の増額があるのでないか心配です。器が新しくなるだけでなく、住民から信頼できる病院、ニーズにこたえれる病院経営を望みます。（50代女性）
 - 待合いスペースの広さをもうすこし広くして頂けたらと思います。（30代女性）
 - 5時過ぎると看護師が減員になりたまたま同時に患者の対応に行くと処置が終了迄待たされる。短時間なら待つ事も苦にならないに時間が長くなると待つ方も大変、4人程度看護師がいるが1人で患者に6人受け持っている。（手のすいている人）全員で流動的に対応してはいかがなものかと素人考えですが？（透析室）（70代男性）
 - 耳鼻科の待ち時間が長い様な気がします。（30代女性）
 - タバコはやめていただきたい（50代女性）
 - 入院した時、部屋がとても寒かったです。トイレも狭く点滴をしている時はとても不便でした。（もうすぐ新築なので仕方ないと思いましたが）（50代女性）
 - 言うことはないです。（10代男性）
 - 一日も早く新しい病院が出来ます様に願っております。（70代女性）
 - 医師、看護師、医療スタッフ等からの説明が良い。（70代男性）
 - 総合的にはかなり良いと思っています。ただし様付けは特に必要ないと考えます。さん、でよろしいと感じています。それと病院内少し寒いようです。特に換気吹き込む入口についたてでも立てるときも少しもせんが一考して下さい。（50代男性）
 - 予約時間となるべく守って欲しいです。（50代女性）
 - 私自身感じる事もあります、患者さんからの多数の声もあります。医師（先生）の処方箋の出し方（書き方）エコが呼ばれているこの時代に一行ずつの用紙の無駄遣い。1科でもって1枚ずつ1品目の薬の処方箋は、用紙の無駄遣い。1枚の用紙に10品目位の薬の処方は書けるはずです紙の使い方についての苦情です。※この書き方理解していただけませんでしたら、〇〇コーナーの〇〇と言います。詳しく説明致します。（60代女性）
 - 予約優先との事ですが、具合が悪くてくるのが、ほとんどの人です。予約の間に初診を入れて交亘に診察を行って欲しいです。※高速道路で隧道から入る車を入れる様にルールを使って欲しいです。（50代女性）
 - 病気がはっきりしない時で、何科に行ったら良いか悩む時、相談できる所か担当か、はっきりしていると良いと感じた事が何度かあった。（50代女性）
 - アンケートが無駄に長い。紙の無駄。（30代女性）
 - ボールペンのひもが短くて書きづらいです。（50代女性）
 - 市役所はいつも満車、すぐ近くの駐車場も満車の事が多く、情報がすぐ分かれれば、まっすぐに違う駐車場に行けるのかなと思います。（80代女性）
 - 予約制の対応が充分に出来ています。すごく良い事なので、これからも続けて下さる事を望みます。（60代女性）
 - 奥の廊下が病院特有のにおいがしてキライです。（30代男性）
 - 検査の際、親切に説明してもらい、安心して受ける事ができました。（50代女性）
 - 採血の際、対応してくれる人によって1時間位の待ち時間の差がある。その他の対応は問題ありません。（30代）
 - 耳鼻科などが無いので砂川市立まで受診しなければならないので、とても不便です。滝川は滝川の市立での受診を希望しています。（40代女性）
 - 今日初めての受診でしたが皆さんとても良かったです。（60代女性）
 - 市立病院という意識をさらに高めて、患者サービスの向上に努力して欲しい。（50代女性）
 - 整形外科から麻酔科への治療が行われているが治療経過について相方の医師が連携し治療方針を決めるよう検討して欲しい。（70代男性）

病院理念

住民の健康の維持・増進に努め、地域に根ざした質の高い医療を目指します。

基本方針

1. 地域の医療機関等と連携し、住民の生活に密着した最善の医療を提供します。
2. 安心して医療を受けられる環境を整え、職員の安全教育に努めます。
3. 合理的かつ効率的な病院運営により、健全経営に努めます。

外来診療担当曜日

(平成21年 12月 1日現在)

診療科		月	火	水	木	金	備考
内科	午前	黒田	武内	黒田DM	松橋	黒田	毎週水曜午前 糖尿病外来
		松橋	堤	堤	藤井	宮下	月～金午前 循環器外来
		豊山	宮下	藤井	西村	飯田	毎月1回第3木曜日午前 呼吸器外来
		深谷	飯田	西村	澤田	栗田	
	午後	武内	藤井	宮下	飯田	堤	
		西村	豊山	豊山	澤田	松橋	
		深谷				栗田	
内視鏡	午前	藤井	黒田	宮下	黒田	豊山	8:30開始(黒田、武内は8:00開始)
		武内			堤		
小児科	午前	平木	平木	平木	平木	平木	毎月2回第2・第4木曜日 心臓外来
		池本	辰巳	池本	辰巳	辰巳	毎月1回 神経外来
	午後	辰巳	池本	辰巳	池本	池本	毎月第1・4木曜日 三種混合ワクチン(1歳以下、要予約) 偶数月第3火曜日 内分泌外来 毎週木曜日午後 慢性外来
					慢性外来		
外科	午前	太田	星川	*岩山	星川	木村	毎週水曜日午前 (*印) 乳腺・甲状腺専門外来
	午後	手術日	手術日	手術日	手術日	手術日	
整形外科	午前	診療日	診療日	診療日	診療日	診療日	※診療日の担当医一覧は
	午後	手術日	手術日	手術日	手術日	手術日	外来にあります外来診療担当曜日をご確認ください。
皮膚科	午前	出張医	出張医		出張医	出張医	午前診療 月・火・木・金 9:00～ 毎週火・木曜日午後 予約診療 14:00～
	午後		予約診療		予約診療		
泌尿器科	午前	松川	橋本	宮本	松川	橋本	午前診療 月～金 毎週月曜日午後 予約検査
	午後	検査日	手術日	手術日	手術日	検査日	毎週金曜日午後 予約検査・腎不全外来 腎臓内科(月1回不定期予約診療) 12月10日(木) 14:00～
産婦人科	午前	出張医		出張医		出張医	
眼科	午前	木下	木下	木下	木下	木下	
		董	董	董	董	董	
	午後	検査日	検査日	出張医	出張医	検査日	
				手術日	手術日		
耳鼻咽喉科	午前	出張医			出張医		※診療日～月曜日・木曜日(午前診療) <受付時間>・月曜・木曜 7:30～11:30 <診療時間>・月曜・木曜 9:00～
	午後						※休診日～火・水・金曜日
精神神経科	午前	藤原	梶	藤原	藤原	梶	予約外来
	午後		入院患者 専門外来	予約外来 (梶)	予約外来 (梶)		毎週水曜日 13:30～16:20 毎週木曜日 15:30～16:20
麻酔科	午前	岡崎	井上	岡崎	井上	井上	
	午後	手術日	手術日	手術日	手術日	手術日	